

معوقات الاتصال النفسية وعلاقتها بالانتماء التنظيمي

- دراسة ميدانية لدى عينة من فئة الإطارات بمؤسسة سونلغاز وهران -

Psychological communication obstacles and their relationship

to organizational affiliation

- a field study among a sample in the tire category at the Sonelgaz Oran -

د/قنيش سعيد^{1*}، د/معروف هوارى²¹ مؤسسة الانتماء جامعة مستغانم (الجزائر) Said.kenniche@univ-mosta.dz² مؤسسة الانتماء جامعة أحمد زبانة غليزان (الجزائر) Houari.marouf@univ-relizane.dz

تاريخ الاستلام: 2025/03/04 تاريخ القبول: 2025/05/30 تاريخ النشر: 2025/06/01

ملخص:

هدفت الدراسة إلى الكشف عن طبيعة العلاقة بين معوقات الاتصال النفسية والانتماء التنظيمي، لدى عينة قوامها 60 إطارا بمؤسسة سونلغاز لولاية وهران، باستخدام المنهج الوصفي وتطبيق كل من استبيان معوقات الاتصال النفسي واستبيان الانتماء التنظيمي، وأسفرت النتائج على ما يلي:

- عدم وجود علاقة ارتباطية دالة احصائيا بين معوقات الاتصال النفسية والانتماء التنظيمي عند فئة الإطارات بمؤسسة سونلغاز وهران.

- وجود فروق دالة احصائيا في معوقات الاتصال النفسية تعزى إلى متغير سنوات العمل بين ذوي سنوات الخبرة (10-1) و مجموعة (أكثر من 32 سنة) لصالح (10-1) عند فئة الإطارات بمؤسسة سونلغاز وهران.

- وجود فروق دالة احصائيا في الانتماء التنظيمي تعزى إلى متغير الجنس لصالح الاناث عند فئة الإطارات بمؤسسة سونلغاز وهران.

كلمات مفتاحية: معوقات الاتصال النفسية – الانتماء التنظيمي – فئة الإطارات.

Abstract:

The study aimed to identify the existence of a correlation between obstacles to psychological communication and organizational affiliation, among a sample of 60 managerial at the Sonelgaz Foundation in the state of Oran, using the descriptive approach, the obstacles to

psychological Communication Questionnaire and the Organizational Affiliation Questionnaire, and the results resulted in the following.

- There is no statistically significant correlation between obstacles to psychological communication and the dimension of belonging to the work institution as a body among civil servants in the managerial category at the Sonelgaz Oran Foundation.
- There are statistically significant differences in obstacles to psychological communication attributed to the variable of years of work among civil servants with (1-10) years of experience and group (over 32 years) in favor of (1-10) in the managerial category at the Sonelgaz Oran Foundation.
- There are statistically significant differences in organizational affiliation due to the gender variable among civil servants for women in the managerial category at the Sonelgaz Oran Foundation.

Keywords: obstacles to psychological communication - organizational affiliation - category of managerial.

*المؤلف المرسل

1. مقدمة :

إن المنظمة تحتاج إلى الاتصال، للربط بين مختلف العمليات والنشاطات وكذا من أجل تداول التعليمات والرسائل بين الإطارات أو الرؤساء والمرؤوسين أو حتى بين مختلف المصالح داخل المؤسسة الواحدة، أين يمكن اعتبار الاتصال بمثابة الأعصاب التي تربط بين مختلف أعضاء الجسم ببعضها البعض، وتحقق وظيفة كل واحد منها، كما تقوم بربطها بوظائف الأعضاء الأخرى، ولكن عادة ما يصيب هذه الأعصاب بعض الاضطرابات والانسدادات فتختل وظائفها وتصبح عاجزة عن أداء مهامها، وهذا بالضبط ما ينطبق على الاتصال النفسي للإطار، أين يصيب هذا الأخير ببعض المعوقات تمنعه من تحقيق غاياته أي وصول الرسالة وتبادل الأفكار والمعلومات والأوامر والشكاوى.

على الجانب الآخر فإن المشرف على تسيير الموارد البشرية يهتم أيضا بدراسة انفعالات الإطارات واتجاهاتهم، وأفكارهم خاصة نحو جماعة عملهم أو منظماتهم، وفي هذا الجانب نتحدث عن الانتماء التنظيمي، حيث يرى "ماسلو" «Maslow» في نظريته للحاجات، بأن الإنسان في احتياج دائم للانتماء إلى العائلة والأصدقاء، فيحيط نفسه ببيئة آمنة يستطيع من خلالها تحقيق رغباته وطموحاته كما أن هذه الحاجة تنطبق أيضا على العمل، فالعامل يسعى لمنظمة أو جماعة عمله من خلال كسب الحب والاحترام والاعتراف والتقدير من الآخرين والقبول الاجتماعي داخل بيئة العمل (Roger, 2018, p 52)، في حين يرى "فروم" «Vroom» بأن الشخص تحكمه مجموعة من الاحتياجات الإنسانية، بما في ذلك الحاجة إلى الانتماء والحاجة إلى الهوية، وهو يعتقد أن الحاجة إلى الانتماء تنبع من حاجة الشخص إلى إقامة علاقة انتماء قائمة على التفاهم والحب والصدق، بما في ذلك المسؤولية والاحترام والرعاية المتبادلة وهو ما ينطبق أيضا على كل عامل في بيئة عمله، وفي هذا الصدد جاءت عدة دراسات تدعم هذه المقاربة أو بعض المرات تعاكسها، منها دراسة "كاتزكوبي، و موريس" (1950) الموسومة بـ "دور الاتصال التنظيمي في رفع الإنتاجية" (وردت في كبت ديفيز، 1974، ص 50)، ففي أي اتصال تنظيمي هناك دائما جانب من سوء الاتصال *la communication n'est jamais parfaite*. هناك دراسات أخرى عربية ومحلية، مثلا دراسة "محمد علي محمد" (1978) حول الاتصال ومعوقاته بالمنظمة (وردت في بوب غارت، 2004، ص 106) حيث انطلقت هذه الدراسة من موضوع الاتصال باعتباره جانب من جوانب العمليات التنظيمية، أوضحت الدراسة أن أكبر نسبة من الإطارات كشف عندهم عن عدم تذكرها ومعرفتها للمنشورات حسب المعوقات التي تقف أمامهم، فلقد بينت الدراسة أن الإدارة لا تهتم في عدة مواقف، كما اتضح أن المنشورات التي تصدرها الإدارة والتي تتعلق بتغييرات النظام في العمل غالبا ما تواجه بالتحفظ وعدم الاقتناع، وكرد فعل لذلك فضل الإطارات الاحتجاج كأسلوب لتوصيل آرائهم والتعبير عن أخطارهم للإدارة العليا بعد أن تأكد من أن شكاويهم لم تلقى أية عناية، لكن بهذه الدراسة لم يذكر أبعاد معوقات الاتصال، دراسة

أخرى "بن الشارف نزيهة" (2015) تخص معوقات الاتصال المتعلقة بالعمل وتأثيرها على الأداء، والتي أكدت على وجود أثر معوقات الاتصال على الإطارات داخل المنظمة من حيث الأداء، أما "بوقردون فريدة، و بوتاتة ياسمينه" (2015) تناولتا في دراستهما معوقات الاتصال التنظيمي في المؤسسة العمومية الاقتصادية الجزائرية، والتي توصلت إلى انعدام المشاركة الإطارية في اتخاذ القرارات، وأنه لا وجود للاتصال الصاعد داخل المنظمة والذي يمثل شكاوي الإطارات، كما أكدت نفس الدراسة على أن سلطة اتخاذ القرار في أيدي قليلة من أعلى المستويات الإدارية المتمثلة في القادة على مستوى المديرية أو الإدارة المركزية، وتوصلت دراسة "أميمة عناب" (2014) حول معوقات الاتصال التنظيمي في الجامعة من وجهة نظر الأساتذة، إلى أن معوقات الاتصال النفسية تؤثر بشكل كبير في الحالة السيكولوجية للإطارات، فإذا كان الفرد في حالة توتر وضغط، أثر ذلك عليه حتى في صياغة جمل الرسالة أو طريقة التعبير عنها، وأخيرا دراسة "بوعطي جلال الدين" (2009) والتي تضمنت موضوع "الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي"، فأكدت نتائج الدراسة أن بعد الاتصال النازل يطغى عليه الاتصال الشفوي من المسؤول الأول مباشرة للإطارات لأداء عملهم، أما وسائل الاتصال الأخرى تعرقل عملهم، لا تستعمل ولا تأخذ بعين الاعتبار. في بعد الاتصال، الصاعد الإطارات يفضلون مقابلة المدير أو المسؤول الأول مباشرة باستعمال القناة الشفوية لحل مشاكلهم التي تعترضهم أثناء أدائهم لعملهم. الطرق والأساليب الأخرى تعرقل سرعة الاستجابة لانشغالاتهم، يجب الإشارة هنا الى عدم تناول بعد الاتصال الأفقي في الدراسة من قبل الباحث، عند قياس العلاقة بين شقي الاتصال التنظيمي والأداء الوظيفي، تحصلت الدراسة على علاقة جد متوسطة، وبدرجة 0.52 لدى الاتصال النازل، و 0.57 لدى الاتصال الصاعد، مما يدل على أنه يوجد عوامل أخرى تعرقل الاتصال حتى يكون الأداء أفضل، وفي دراسة عربية أخرى "لمحمد طه سلامة" (2003) حول مستوى الانتماء الوظيفي والرضا الوظيفي والعلاقة بينهما، حيث توصلت هذه الدراسة إلى أنه لا

توجد فروق بين الجنسين في مستوى الانتماء التنظيمي بسبب توحيد الأنظمة والقوانين، وكذا وحدة الثقافة والحضارة والبيئة والظروف العامة التي يعيشها الإطارات والتي جعلت انتماءهم متساوي إلى حد ما. نستطيع القول بأن مستوى الانتماء دائما أعلى عند الإناث مقارنة بالذكور، بل يمكن أن نجد مستوى أعلى منه عند الإطارات الذكور، ويمكن أن نجد كذلك مستويات الانتماء متساوية بين الجنسين.

أما عن دراسة "سليمان سارة، وشنوفي روميسة" (2022)، عن دور التسويق الداخلي في تعزيز الانتماء التنظيمي، على أن مستوى الانتماء التنظيمي مرتفع لدى أفراد عينة الدراسة، خاصة فيما يتعلق بانتماء الفرد لجماعة عمله، دراسة بينت الانتماء العام وليس بالأبعاد،

فمن خلال ما سبق ذكره، تشكلت لنا مجموعة من التساؤلات وهي كالتالي:

- هل توجد علاقة ارتباطية ما بين معوقات الاتصال النفسية والانتماء التنظيمي عند فئة الاطارات بمؤسسة سونلغاز بوهران؟
- هل توجد فروق في معوقات الاتصال النفسي تعزى إلى سنوات العمل عند فئة الاطارات بمؤسسة سونلغاز بوهران؟
- هل توجد فروق في الانتماء التنظيمي تعزى إلى الجنس عند فئة الاطارات بمؤسسة سونلغاز بوهران؟

2. أهمية الدراسة: تكمن أهمية دراستنا في الوقوف على معوقات الاتصال النفسية و علاقتها بالانتماء التنظيمي، و تقديم اسهامات لتحسين الاتصال.

3. أهداف الدراسة : من خلال دراستنا هذه نسعى إلى تحقيق الأهداف التالية:

- 1- الكشف عن طبيعة العلاقة التي تربط الاتصال النفسية من حيث المعوقات بالانتماء التنظيمي.
- 2- الكشف عن الفروق في معوقات الاتصال النفسية حسب متغير سنوات العمل.
- 3- الكشف عن الفروق في الانتماء التنظيمي حسب متغير الجنس.

4. التعريف الإجرائي لمفاهيم الدراسة:

1.4. معوقات الاتصال النفسية: هي تلك المعوقات التي تتعلق بالجانب النفسي والشخصي للمرسل والمرسل إليه، حيث تفسير الرسالة وتحليلها يتوقف على حالة الفرد النفسية وطريقة تفكيره و ادراكاته و تمثلاته.

2.4. الانتماء التنظيمي: هو سلوك تنظيمي محصور في اندماج الاطارات مع أهداف المنظمة واستراتيجياتها، أين يشعر كل اطار بالحب اتجاهها وأنه جزء منها ومن جماعة فئته السوسيو مهنية، حيث تعبر عن هويته المهنية فيصبح منهمكا فيها وفي تحقيق سياساتها وأهدافها.

5. الاطار النظري:

1.5. مفهوم معوقات الاتصال: يقصد بها اصطلاحا كافة المؤثرات التي تمنع عملية تبادل المعلومات أو تعطّلها أو تؤخر إرسالها أو إستلامها أو تؤثر في كميتها، فهي تعمل على تثبيث المعلومات، و تشويهها فتقلل من فعالية عملية الاتصال، و تسبب فجوة بين الانجاز الفعلي و الانحراف في الأداء (هادي، و أحمد محمود، 2009، ص 337).

2.5. المعوقات النفسية: و هي أخطر المعوقات لأنها أكثر خفاء، و هي من أوجه القصور في الشخصية و السلوك، و تعزى هذه المعوقات الى الفروق الفردية التي تجعل الأفراد يختلفون في الحكم على الأشياء، و عواطفهم، و في مدى فهمهم للإتصال و الاستجابة له. ويقع تحت هذه الفئة مجموعة المعوقات التالية:

القصور في مهارات التحدث و المهارات في الاصغاء و التقاط الأفكار بسرعة، و المهارات في التفكير المنطقي و القدرة على تكوين الآراء و ربطها بعضها بعض، و تباين الادراك، و الانطواء، و الشعور بمعرفة كل شيء (ورد في بن حملة، 2021، ص 52).

3.5. مفهوم الانتماء التنظيمي: يتقاطع الانتماء التنظيمي مع مفاهيم أخرى كالولاء الذي الذي يشير الى حب و اخلاص شديدين يوجهها الفرد الى موضوع معين، كالوطن، أو

الذين، أو حزب، لدرجة يضحي الفرد فيها بحياته لصالح قناعة تامة، أما الهوية فتعطي الفرد الاحساس بالانتماء الى حجم أكبر، و تخلق لديه الولاء و الاعتزاز بذلك، لما ينطوي على ذلك من معايير رمزية، و روحية، و حضارية جماعية (أبو زعيتر، 2010، ص 43).

6. الطريقة و الأدوات:

أ- منهج الدراسة: تعتبر الدراسة الحالية من الدراسات الوصفية لذا استوجب الاعتماد على المنهج الوصفي.

ب- حدود الدراسة:

- الحدود المكانية: أجرى الباحثان دراستهما في مديرية سونلغاز بوهران .

- الحدود الزمانية: اقتصرت مدة الدراسة على ثمانية أيام، و طبقت في الفترة الممتدة من يوم 14 من شهر فيفري 2024 إلى غاية يوم 21 من شهر فيفري 2024 .

ج - مجتمع الدراسة وعينتها: يتكون مجتمع الدراسة من اطارات مؤسسة سونلغاز لولاية وهران من الجنسين، سحبت منه و بطريقة عشوائية عينة قوامها 60 اطارا يتوزعون حسب الجنس الى 38 ذكور و 22 اناث، كما يتوزعون حسب الجنس وسنوات العمل، كما هو موضح في الجداول التالية:

الجدول 1: توزيع عينة الدراسة وفق متغير الجنس

الفئة	التكرار	النسبة المئوية
الذكور	38	63%
الإناث	22	37%
المجموع	60	100%

من خلال الجدول رقم (01)، يتضح لنا أن النسبة الأكبر من حيث الجنس كانت للذكور 63% بينما كانت نسبة الإناث 37%، وهذا راجع لطبيعة العمل كون المهام في هذه المؤسسة تتطلب الكثير من الخرجات الميدانية وهو سهل للذكور ونوعا ما صعب على الإناث، كما أن الذكور هم الأكثر تمكنا من التخصصات المطلوبة في هذه المنظمة وحتى في مراكز

التكوين نجد عدد الذكور يفوق عدد الإناث في دراسة هيكلية المؤسسة والتخصصات التقنية التي تحتاجها.

الجدول 02: توزيع عينة الدراسة وفق متغير سنوات العمل

النسبة المئوية	التكرار	الفئة
25%	15	10-1
48%	29	21-11
24%	14	32-22
3%	2	أكثر من 32
100%	60	المجموع

من خلال الجدول رقم (02)، فإن أكبر نسبة الإطارات من حيث سنوات العمل كانت من 11 إلى 21 سنة وبنسبة تقدر بـ 48%، حيث تم تجميد عملية التوظيف بالمؤسسة لحد الساعة، وفي الرتبة الثانية نجد ذوي سنوات العمل ما بين سنة واحدة و 10 سنوات وبنسبة 25%، ويلمها الإطارات فئة ما بين 22 سنة و 32 سنة وبنسبة 24%، وأخيرا الفئة الركيزة بالمؤسسة وهم أصحاب ما فوق 32 سنة من الخدمة، وهذا راجع إلى تطبيق قانون التقاعد بعد 32 سنة من الخدمة أو التقاعد المبكر.

د- أدوات الدراسة: استعمل الباحثان في الدراسة الحالية الأداة التالية:

- استبيان معوقات الاتصال النفسية: يحتوي على عشرة 10 فقرات تقيس ما يعترض العملية الاتصالية من الناحية النفسية وهذا من خلال تبادل المعلومات الرسمية، وكذلك العلاقات الاجتماعية الشخصية في إطار العمل وبداخل المنظمة وبين الإطارات من عقبات وعراقيل تقلل من أداء العنصر البشري، ولا تسمح لهم بنماء الشخصية. تم التحقق من خصائصه السيكموترية، من صدقه بطريقة الاتساق الداخلي بقياس مدى ارتباط الفقرة بالاستبيان ككل، حيث انحصرت قيم معامل الارتباط بين أعلى قيمة و التي تقدر بـ 0.68 و هي دالة عند مستوى الدلالة

0.01 و بين ادنى قيمة لمعامل الارتباط و التي تقدر ب 0.37 و هي دالة عند مستوى الدلالة 0.05، و من ثباته بطريقة ألفالكرونباخ فجاءت قيمة ألفا تساوي 0.70 و هي دالة مدى استقرار نتائج الاستبيان و أنه يقيس ما وضع لقياسه.

- **استبيان الانتماء التنظيمي:** خصص للمتغير التابع و المتمثل في الانتماء التنظيمي للمنظمة بصفة عامة و يظهر من خلال السلوك التنظيمي له، و مدى اندماج الاطارات مع اهداف المنظمة و استراتيجياتها و مدى حيمهم و اخلاصهم لها، حيث اشتمل الاستبيان على ثلاثون 30 فقرة. تم التحقق من خصائصه السيكمترية، من صدقه بطريقة الاتساق الداخلي بقياس مدى ارتباط الفقرة بالاستبيان ككل، حيث انحصرت قيم معامل الارتباط بين أعلى قيمة و التي تقدر ب 0.88 و هي دالة عند مستوى الدلالة 0.01 و بين ادنى قيمة لمعامل الارتباط و التي تقدر ب 0.35 و هي دالة عند مستوى الدلالة 0.05، و من ثباته بطريقة ألفالكرونباخ فجاءت قيمة ألفا تساوي 0.94 و هي دالة مدى استقرار نتائج الاستبيان و أنه يقيس ما وضع لقياسه.

7. عرض نتائج الدراسة و مناقشتها:

1.7. عرض نتائج الدراسة:

1.1.7. عرض نتائج الفرضية الأولى:

نص الفرضية: توجد علاقة ارتباطية بين معوقات الاتصال النفسية والانتماء التنظيمي عند فئة الإطارات بمؤسسة سونلغاز وهران، وللتحقق منها تم حساب معامل الارتباط بيرسون، فكانت النتيجة كالتالي:

الجدول 03: معامل الارتباط بيرسون بين درجات العينة بين معوقات الاتصال النفسية والانتماء التنظيمي.

القرار	الانتماء التنظيمي	المتغيرين	
غير دالة احصائيا عند 0.05	014,	معامل الارتباط	معوقات
	914,	مستوى المعنوية p	الاتصال
	60	حجم العينة	النفسية

يبين الجدول السابق قيمة معامل الارتباط بيرسون بين الدرجة الكلية لأفراد العينة بين معوقات الاتصال النفسية والانتماء التنظيمي حيث بلغت قيمته 0,014، وهي قيمة ضعيفة جدا وغير دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة ألفا ($\alpha=0,05$)، وعليه يمكن القول بأنه تم رفض فرضية البحث وقبول الفرض الصفري، الذي ينص على عدم وجود علاقة ارتباطية بين معوقات الاتصال النفسية والانتماء التنظيمي لدى الإطارات بمؤسسة سونلغاز.

2.1.7. عرض نتائج الفرضية الثانية:

نص الفرضية: توجد فروق في معوقات الاتصال النفسية تعزى إلى متغير سنوات العمل عند فئة الإطارات بمؤسسة سونلغاز وهران، وبعد المعالجة الإحصائية تم التوصل إلى النتيجة التالية:

الجدول 04: الفروق بين أفراد عينة الدراسة في معوقات الاتصال النفسية تبعا لسنوات العمل.

القرار	قيمة P	قيمة F	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات		
						داخل المجموعات	معوقات الاتصال النفسية
دال احصائيا عند 0.05	0,022	1,394	54,353	3	163,058	داخل المجموعات	معوقات الاتصال النفسية
			38,984	56	2183,125	ما بين المجموعات	
			-	59	2346,183	الكلية	

من خلال الجدول السابق وبالنظر إلى قيمة اختبار تحليل التباين (F) والتي بلغت في معوقات الاتصال النفسية (1.39) نلاحظ أن هذه القيمة جاءت دالة عند مستوى الدلالة ألفا ($\alpha=0,05$)، وبالتالي يمكن القول بأنه توجد فروق بين أفراد عينة الدراسة في معوقات الاتصال النفسية تبعا لمتغير سنوات العمل، ونسبة التأكد من هذه النتيجة هو 95% مع

احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 5%، وبما أن اختبار الدلالة الإحصائية (F) لا يحدد اتجاه الفروق، يتم استخدام معامل الشيفيه (Scheffe)، كما يبينه الجدول الموالي:

الجدول 05: المقارنات البعدية بهدف تحديد اتجاه الفروق في متغير سنوات العمل.

معامل الشيفيه للمقارنات البعدية			معوقات الاتصال النفسية	
مستوى الدلالة	الخطأ المعياري	متوسط الفروقات (I-J)	سنوات العمل (J)	سنوات العمل (I)
0,93	1,54580	-3,88046	من 11 إلى 21 سنة	من 1 إلى 10 سنوات
0,586	2,36549	-3,68095	من 22 إلى 32 سنة	
0,022	0,99459	-3,46667*	أكثر من 32 سنة	
0,93	1,54580	3,88046	من 1 إلى 10 سنة	من 11 إلى 21 سنة
1,000	2,45085	0,19951	من 22 إلى 32 سنة	
1,000	1,18334	0,41379	أكثر من 32 سنة	
0,586	2,36549	3,68095	من 1 إلى 10 سنة	من 22 إلى 32 سنة
1,000	2,45085	-0,19951	من 11 إلى 21 سنة	
1,000	2,14624	0,21429	أكثر من 32 سنة	
0,022	0,99459	3,46667*	من 1 إلى 10 سنة	أكثر من 32 سنة
1,000	1,18334	-0,41379	من 11 إلى 21 سنة	
1,000	2,14624	-0,21429	من 22 الى 32 سنة	
*متوسطات الفروق دالة عند (α=0,05)				

من خلال الجدول رقم (05) نلاحظ أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في معوقات الاتصال النفسية لصالح أكثر من 32 سنة.

3.1.7. عرض نتائج الفرضية الثالثة:

نص الفرضية: توجد فروق في الانتماء التنظيمي عند فئة الإطارات مؤسسة سونلغاز وهران تعزى لمتغير الجنس، وللتحقق منها تمت المعالجة الإحصائية والتوصل إلى الجدول التالي:

الجدول 06: الفروق بين الجنسين في درجاتهم على مقياس الانتماء التنظيمي.

المتغير	اختبار ف		الجنس	حجم العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (T)	درجة الحرية	قيمة p	القرار
الانتماء التنظيمي	7.92	0.00	ذكر	38	97,92	24,43	-1.50	53.09	.01	دالة إحصائية 0.01
			أنثى	22	104,63	9,75				

من خلال الجدول رقم (06) نلاحظ أن قيمة اختبار التجانس ليفين (F) بلغت (7.92)، وهي قيمة دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ألفا (0.01)، وهذا يستوجب استخدام اختبار الدلالة الإحصائية (T) بالنسبة لعينتين مستقلتين غير متجانستين، وبالنظر إلى المتوسطات الحسابية بالنسبة للجنسين في الانتماء التنظيمي والتي بلغت عند الذكور (97.42) وعند الإناث (104.63) يمكن القول بأنه توجد فروق بين الجنسين في الانتماء التنظيمي لصالح الإناث، وما يؤكد ذلك قيمة اختبار الفروق (T_{test}) والتي بلغت (-1.50) عند درجة حرية (53.09) وهي قيمة دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ألفا ($\alpha=0.01$)، وهذا ما يدفعنا لقبول الفرضية البديلة التي مفادها أنه توجد فروق في الانتماء التنظيمي تعزى لمتغير الجنس عند فئة إطارات مؤسسة سونلغاز لصالح الإناث.

2.7. تفسير وتحليل نتائج الفرضيات:

1.2.7. تفسير وتحليل نتائج الفرضية الأولى:

بعد تطبيق الأسلوب الإحصائي الذي اعتمده الباحثان ، اتضح لنا من خلال ما تم التطرق إليه من عرض سابق النتائج أنه لا توجد علاقة ارتباطية دالة احصائيا بين متغير معوقات الاتصال النفسية ومتغير الانتماء التنظيمي .

وحسب "بوجنان، وشريفي" (2022، ص 30) الاتصال يدرج ضمن ظروف العمل، غيابه يعرقل سيرورة العمل وله عواقب وخيمة كالاختراق النفسي، لكن استجابات المفحوصين كانت عكس ذلك وهذا خوفا من الإدارة، والخوف من فقدان منصب الشغل أو أي تحرش يصدر من المسؤولين. وهذا ما صرحت به إحدى الاطارات، فطريقة تعامل المستجوبين مع الأداة والباحث هو أصلا من معوقات الاتصال لدى المستقبل (ورد في حجازي، 1990، ص 152) أفراد لم يجيبوا على بعض الفقرات بصدق لأن هذا سيمس بوظيفتهم. معوقات مصدرها الرؤساء من خلال اتجاهاتهم وسلوكاتهم الثقيلة تجاه المرؤوسين، أين توصلت دراسة "بن حملة عماد" (2021) حول معوقات الاتصال التنظيمي في الجامعة إلى أن بعض الرؤساء لا يريدون استقبال مرؤوسهم ولا حتى التحاور معهم بخصوص ما يلاقونه من مشاكل في العمل حيث يريد هؤلاء أن تكون أمور العمل كلها على ما يرام حتى وإن واجه العامل مشكلا ما فعليه أن يحله بنفسه وهذا ما يؤدي إلى الإخلال بعملية الاتصال التنظيمي وتراكم المشاكل والعقبات وتشويه رسائل الاتصال التنظيمي بين الرؤساء ومرؤوسهم ، وهو بالضبط ما اشتكى منه عدد من الاطارات، بالمؤسسة محل الدراسة. هناك فجوة بين الاطارات من جهة والإدارة من جهة أخرى، أين تصدر هذه الأخيرة قرارات بدون أدنى علم بما يجب معالجته حقا وما يستدعي اتخاذ قرارات فيه، وهو الأمر نفسه الذي جاءت به دراسة "بوقردون فريدة، و بوتاة ياسمينه" (2015) الاتصال التنظيمي في المؤسسة العمومية الاقتصادية الجزائرية، والتي توصلت إلى انعدام مشاركة الموظفين في اتخاذ القرارات، وأنه لا وجود

للاتصال الصاعد داخل المنظمة، كما أكدت نفس الدراسة على أن سلطة اتخاذ القرار في أيدي فئة قليلة من أعلى المستويات الإدارية المتمثلة في القادة على مستوى المديرية أو الإدارة المركزية، و أضاف كل من "بن خليفة، و فارس" (2014، ص 87) أنه كثرة الضغط المهني على هؤلاء الموظفين، من الممكن جدا أن يتسبب في مجموعة من المخاطر التي تضر بالموظفين ، وتقلص من حياة استمرار وبقاء المنظمة، مثل دوران الموظفين والغيابات والتأخرات والنزاع التنظيمي، وانخفاض كل من عامل الرضا الوظيفي والأداء لدى هؤلاء الموظفين .

أما بالنسبة لمتغير الانتماء فهو موجود بشكل كبير في المؤسسة، فدراسة كل من "سليمان سارة، وشنوفي روميسة" (2022) بخصوص دور التسويق الداخلي في تعزيز الانتماء التنظيمي، وهي في نفس اتجاه دراستنا هذه، على أن مستوى الانتماء التنظيمي مرتفع لدى أفراد عينة البحث، خاصة فيما يتعلق بانتماء الفرد لجماعة عمله. أما في بحثنا هذا وعن الانتماء إلى الفئة السوسيو مهنية فقد لاحظ الباحث غياب هذا النوع من الانتماء .

إن في وجود متغير معوقات الاتصال النفسية نلتمس انتماء الموظفين من فئة الإطارات إلى منظمتهن وهذا راجع إلى حب العمل ومصلحة الراتب الشهري لأن أغلبية هؤلاء الإطارات متزوجين، وهذا لتأمين المال اللازم لتلبية حاجيات عائلاتهن، وهو دافع مهم في مكان العمل وهذا ما أشار إليه "أبراهام ماسلو" في نظريته للحاجات الخمس وهو المستوى الأول من سلم الحاجات (Roger, 2018, p 52).

2.2.7. تحليل وتفسير نتائج الفرضية الثانية:

بعد التحليل الإحصائي تبين أن الفرضية قد تحققت وعليه يمكن القول أنه توجد فروق في معوقات الاتصال النفسية تعزى إلى سنوات العمل بين ذوي سنوات الخبرة (من 01 إلى 10 سنوات) و ذوي سنوات الخبرة (أكثر من 32 سنة) لصالح ذوي سنوات الخبرة (من 01 إلى 10 سنوات)، ويرجع هذا وحسب "الإبشيبي، و يوسف" (2012، ص 737) إلى أن الإطارات من ذوي الخبرة التي تفوق 32 سنة قد تحصلوا على خبرات وكفاءات تمكنهم من تجنب معوقات الاتصال النفسية وعدم الوقوع في فخها، خاصة المنتشرة منهم مثل حبس المعلومات، أين يميل أحد الإطارات إلى الاحتفاظ بالمعلومات لنفسه ويحتكرها، مما يفسد المناخ التنظيمي حيث كانت هناك دراسة لكل من "اسماعيل بن خليفة، و علي فارس" (2014) عن المناخ التنظيمي وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى العامل الجزائري حيث أسفرت الدراسة على النتائج التي تنص على العلاقة الارتباطية بين الهيكل التنظيمي والرضا الوظيفي وكذلك بين القيادة والرضا الوظيفي وما بين نمط الاتصال والرضا الوظيفي وما بين المناخ التنظيمي ككل والرضا الوظيفي، فالشخص الذي يتم تخطيه قد يشعر بزعة مكانته وأهميته في العمل، وينتابه القلق إذا ما علم أن لدى زميله معلومات عن عمله وإدارته لم يكن هو على دراية بها خاصة وأن مهمات كل الإطارات نجدها متكاملة فيما بينها، كما أن هذه الاتجاهات تضعف الثقة بينهم، وتكون عقبة في سبيل الاتصال الفعال والتعاون بينهم (ورد في الإبشيبي، و يوسف، 2012، ص 739).

فالفرد كلما زادت سنوات عمله في أي منظمة كانت، كلما كان أكثر خبرة واحترافية ودقة في عمله، وكلما كان أكثر مرونة في التعامل مع مختلف المواقف، بحيث يتميز بالكفاءات الاتصالية وحسن التصرف في الظروف الصعبة، لأن الفرد في هذه المرحلة قد كون قاعدة كافية من البيانات والمعلومات تمكنه من التكيف مع كل ظروف العمل (ورد في بوب غارت، 2004، ص 16) وهو ما ينطبق على الإطارات ذوي سنوات العمل (من 11 إلى

21 سنة) وكذلك (من 22 إلى 32 سنة) في مؤسسة سونلغاز بوهران.

3.2.7. تحليل وتفسير نتائج الفرضية الثالثة:

اتضح من خلال المعالجة الإحصائية أنه توجد فروق في مستوى الانتماء التنظيمي تعزى لمتغير الجنس عند فئة الإطارات بمؤسسة سونلغاز وهران لصالح الإناث، فهن الأكثر تفانيا وجدية في العمل بالمقارنة مع غيرهم من الذكور، فهؤلاء الإناث هن في الولاء أكثر ما هن في الانتماء، و حسب رأي "عبد العزيز" (1989، ص 27) فهذان المفهومان يمتزجان في عدة نقاط إلى أن الولاء يتجاوز الانتماء حيث يركز على الصلات والعواطف، وهي سلوكات نجدها عند الإناث أكثر ما نجدها عند الذكور، وهناك دراسة "مشقي لروية، و خطار زهية" (2020) حيث هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى وجود علاقة ارتباطية بين الالتزام الوظيفي والرضا الوظيفي لدى أساتذة الجامعة الجزائرية، حيث أظهرت نتائج الدراسة أنه، توجد علاقة ارتباطية إيجابية بين درجة الرضا الوظيفي ومستوى الالتزام الوظيفي، وبينت أن هناك درجة متوسطة في الالتزام الوظيفي وفي مستوى الرضا الوظيفي لدى أساتذة الجامعة. كما بينت الدراسة، وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الالتزام الوظيفي تعزى لمتغير الجنس و متغير الخبرة، وعدم وجود فروق في متغير الدرجة العلمية.

ومن المنظور الواسع نجد بأن فرص العمل والتوظيف لصالح الذكور أكثر ما هي للإناث، كون العامل الذكر يستطيع العمل تحت مختلف الظروف وفي مختلف الأماكن، وحتى في الظروف الصعبة الشاقة، التي تتطلب خرجات ميدانية وجهد عضلي أكبر، لكن الأمر يختلف بالنسبة للإناث، والتي ترى بأن فرص توظيفها قليل مقارنة بالذكور إن ذهبت خارج المؤسسة، ومن هنا يتشكل الرابط الوجداني ومستوى أكبر من الانتماء التنظيمي، وفي المقابل نجد مستوى انتماء أقل عند الذكور (ورد في المعاني، 1996، ص 69).

أما "اللوزي" (1999، ص 118) يركز في كتابه على الاهتمام المتزايد بمفهوم الانتماء التنظيمي، كونه سلوكا مرغوبا فيه جذب انتباه المسيرين وعلماء السلوك الانساني،

ويسمح بتفسير كيف أن الأفراد يضعون أهدافا لهم في الحياة، وهو احدى مؤشرات دوران العمل والأداء.

8. خاتمة:

من خلال هذه الدراسة التي هدفت إلى معرفة وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين معوقات الاتصال النفسية والانتماء التنظيمي عند فئة الإطارات بمؤسسة سونلغاز وهران، وبعد تحليل وإثراء متغيرات الدراسة نظريا وإجرائيا، توصلنا إلى النتائج التالية:

- عدم تحقق الفرضية التي تأسس عليها موضوع الدراسة، أي لا يوجد علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين معوقات الاتصال النفسية والانتماء التنظيمي عند فئة الإطارات بمؤسسة سونلغاز وهران.

- وجود فروق دالة إحصائية في معوقات الاتصال النفسية تعزى إلى متغير سنوات العمل عند فئة الإطارات بمؤسسة سونلغاز وهران.

- وجود فروق دالة إحصائية في الانتماء التنظيمي تعزى إلى متغير الجنس عند فئة الإطارات بمؤسسة سونلغاز وهران.

ومنه فمعوقات الاتصال النفسية والانتماء التنظيمي ليست لهما علاقة ارتباطية سببية، فكل منهما يؤثر ويتأثر بعوامل أخرى داخلية وخارجية في المؤسسة، كما يمكن وبناء على نتائج الدراسة الحالية تقديم بعض الاقتراحات لمسؤولي ورؤساء هذه المؤسسة، وهي كما يلي:

- التشجيع على بعت روح التعاون والتنسيق داخل المنظمة وتجنب سياسة الاقصاء.

- أخذ بعين الاعتبار الحاجات النفسية والاجتماعية، وكذا التكوين والترقية لدى العمال.

- روح المبادرة والعلاقات الإيجابية البناءة في الوسط المهني تعزز سلوك الانتماء والولاء التنظيمي.

- تنمية الرغبة والاستعداد لدى العمال للقيام بمهامهم بأكثر جدية من خلال الاجتماعات الاستشارية لتحسين عملية الاتصال.

9. قائمة المراجع:

1. الابشيهي محمد، و يوسف محمد. (2012). بناء الاتصال الشخصي والجماهيري في الإعلام. ط1. القاهرة: دار النهضة العربية.
2. بن حملة عماد. (2021). معوقات الاتصال التنظيمي في الجامعة الجزائرية. مذكرة ماستر. علم الاجتماع العمل والتنظيم. قسم العلوم الاجتماعية. كلية العلوم الإنسانية والإحصائية. أم البواقي. الجزائر: جامعة العربي بن مهيدي.
3. بن خليفة اسماعيل، وفارس علي. (2014). المناخ التنظيمي وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى العامل الجزائري- دراسة ميدانية بمصنع الاسمنت متيجة بفتح ولاية البليدة-. العدد 7، ديسمبر 2014، ص 87-100. الوادي. الجزائر: مجلة رؤى اقتصادية. عن كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة الشهيد حمة، الوادي، الجزائر.
4. بن الشارف نزيهة. (2015). معوقات الاتصال المتعلقة بالعمل وتأثيرها على الأداء - دراسة مسحية على عينة من عمال مقر ولاية بسكرة-. رسالة ماستر. قسم علوم الإعلام والاتصال. كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية. الجزائر: جامعة بسكرة.
5. بوب غارت. (2004). اثنا عشرة مقدره تنظيمية. (تعريب: هشام الدجاني). ط1. ص 106. المملكة العربية السعودية: مكتبة العبيكان.
6. بوجنان توفيق، و شريفي نورة. (2022). الاحتراق النفسي وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى الزوجة العاملة في ظل جائحة كورونا - دراسة ميدانية على عينة من الممرضات لدى المصالح الاستشفائية لولاية سيدي بلعباس -. المجلد 08، العدد 02، جوان 2022، ص 28-44. الجزائر: مجلة الريادة الاقتصادية للأعمال. جامعة الجزائر حسيبة بن بوعلي.

7. بوعطيط جلال الدين. (2009). الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي - دراسة ميدانية على العمال المنفذين بمؤسسة سونلغاز عنابة - رسالة ماجستير في السلوك التنظيمي وتسيير الموارد البشرية. التخصص علم النفس العمل والتنظيم. قسم علم النفس. كلية العلوم الاجتماعية. قسنطينة. الجزائر: جامعة منتوري محمود.
8. بوقردون فريدة، وبوتاتة ياسمين. (2015). معوقات الاتصال التنظيمي في المؤسسة الاقتصادية العمومية الجزائرية. مذكرة ماستر. التخصص علم الاجتماع العمل والتنظيم. قسم العلوم الاجتماعية. كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية. البويرة. الجزائر: جامعة العقيد أكلي محند أولحاج.
9. حجازي مصطفى. (1990). الاتصال الفعال في العلاقات الإنسانية والإدارة. بيروت: المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع.
10. أبو زعيتر علاء. (2010). الأنا و المسؤولية. رسالة منشورة على الموقع الالكتروني www.2011.alafdal.net.
11. سليمان سارة، و شنوفي روميسة. (2022). دور التسويق الداخلي في تعزيز الانتماء التنظيمي. مذكرة ماستر. التخصص إدارة الأعمال. قسم علوم التسيير. كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير. الوادي. الجزائر: جامعة الشهيد حمة لخضر.
12. عبد العزيز عبد المنعم، و عبده حسين. (1989). تنمية الاتجاهات الإيجابية نحو الولاء للوطن- دراسة ميدانية لدى الأطفال في سن السابعة من العمر-. معهد الدراسات العليا للطفولة. مصر: جامعة عين الشمس.
13. عناب أميمة. (2014). معوقات الاتصال التنظيمي في الجامعة من وجهة نظر الأساتذة. مذكرة ماجستير. شعبة علوم التربية. قسم العلوم الاجتماعية. كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية. أم البواقي. الجزائر: جامعة العربي بن مهيدي.

14. كبت ديفيز. (1974). السلوك الإنساني في العمل. (تعريب: محمد اسماعيل يوسف). ص 50. مصر: دار النهضة.

15. المعاني أيمن عودة. (1996). الولاء التنظيمي سلوك منضبط وإنجاز مبدع. ط1. الأردن: دار حامد.

16. اللوزي موسى. (1999). التطوير التنظيمي سياسات ومفاهيم حديثة. الأردن: دار وائل.

محمد طه سلامة. (2003). مستوى الانتماء الوظيفي والرضا الوظيفي والعلاقة بينهما - دراسة ميدانية لدى عينة من أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الفلسطينية- رسالة ماجستير. كلية الدراسات العليا. نابلس . فلسطين: جامعة النجاح الوطنية. مستخرج من <https://search.mandumah.com/record/542433>

17. مشتي لروية، و خطار زهية. (2020). الالتزام الوظيفي وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم الجامعي - دراسة ميدانية ببعض جامعات الوسط الجزائري-. المجلد 06، العدد 02، مارس 2020، ص 134-150. الوادي الجزائري: مجلة العلوم النفسية و التربوية. جامعة الشهيد حمة لخضر.

18. هادي نهر، و أحمد محمود الخطيب. (2009). إدارة الاتصال و التواصل – النظريات العمليات الوسائط الكفايات-. الأردن: عالم الكتب الحديثة.

19. Roger Aim. (2018). L'essentiel De La Théorie Des Organisations. 1^{er} édition. Paris : Gualino.